Documentação Técnica

STRY0024184 - [Plataforma] Notificações - Padrões de Atendimento – V2

Introdução

Este documento detalha as configurações de notificações automáticas disparadas a partir de eventos em tarefas vinculadas a solicitações. O objetivo é garantir que o Grupo de Atendimento ou o Responsável pela Solicitação seja informado sobre o progresso técnico, assegurando a continuidade do fluxo de trabalho.

Contexto e Justificativa

A comunicação eficiente entre o nível técnico (tarefas) e o nível de gestão (solicitação) é crucial para o cumprimento de SLAs.

- **Justificativa 2.2:** Evita que solicitações fiquem sem um gestor responsável enquanto técnicos já estão trabalhando na execução.
- **Justificativa 2.3:** Notifica o fechamento de etapas técnicas para que o responsável pela solicitação possa dar seguimento ao atendimento ou finalizar o chamado para o usuário.

Especificações Técnicas

1) **Notificação: XGR - Notificação Pai sem Atribuição.**

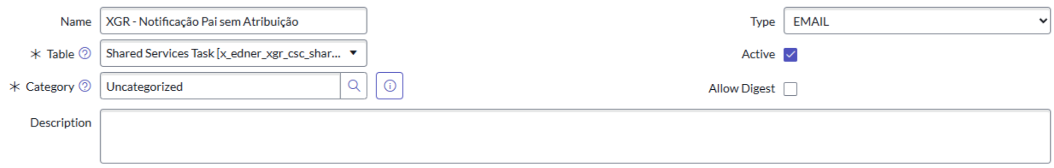
   A) Tabela: Shared Services Task

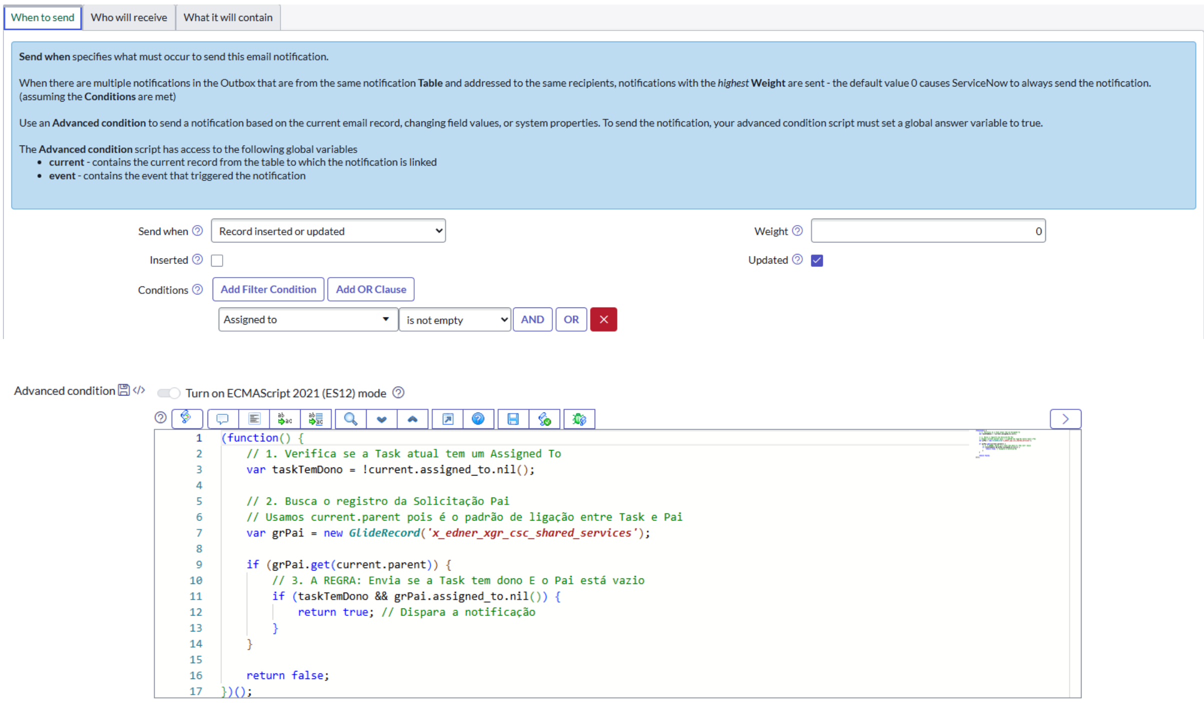
   → When to send

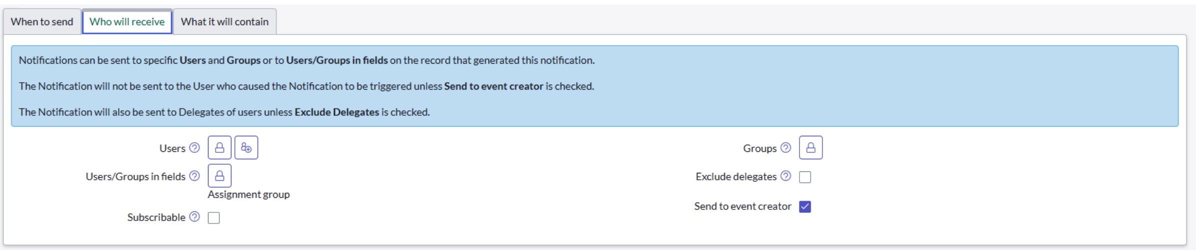
   - Condição: Assigned to | is not empty
   - Updated true
   - Advanced Condition

   → Who will receive

   - Assignment group







2)XGR - Tarefa fechada na solicitação

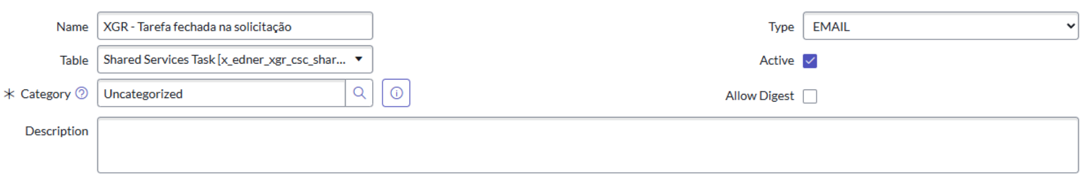
B) Tabela: Shared Services Task

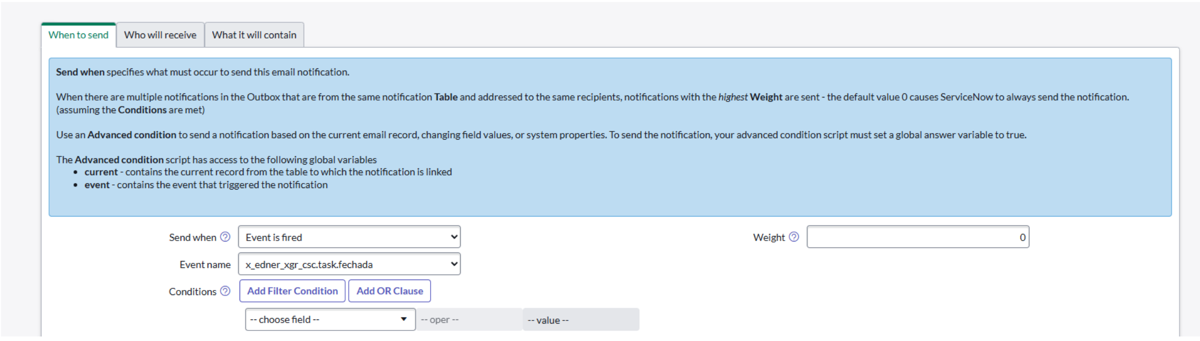
→ When to send

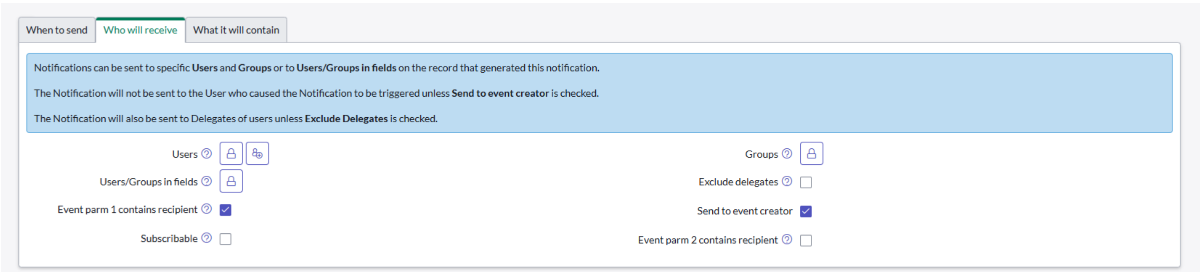
- Condição: event is fired
- Nome do evento: x_edner_xgr_csc.task.fechada

→ Who will receive

- Event parm 1 contains recipient




When to send
Who will receive
What it will contain
Send when specifies what must occur to send this email notification.
When there are multiple notifications in the Outbox that are from the same notification **Table** and addressed to the same recipients, notifications with the *highest* **Weight** are sent - the default value 0 causes ServiceNow to always send the notification. (assuming the **Conditions** are met)
Use an **Advanced condition** to send a notification based on the current email record, changing field values, or system properties. To send the notification, your advanced condition script must set a global answer variable to true.
The **Advanced condition** script has access to the following global variables
• **current** - contains the current record from the table to which the notification is linked
• **event** - contains the event that triggered the notification
Send when
Event is fired
Weight
0
Event name
x_edner_xgr_csc.task.fechada
Conditions
Add Filter Condition
Add OR Clause
-- choose field --
-- oper --
-- value --


When to send
Who will receive
What it will contain
Notifications can be sent to specific **Users** and **Groups** or to **Users/Groups in fields** on the record that generated this notification.
The Notification will not be sent to the User who caused the Notification to be triggered unless **Send to event creator** is checked.
The Notification will also be sent to Delegates of users unless **Exclude Delegates** is checked.
Users
Groups
Users/Groups in fields
Exclude delegates
Event parm 1 contains recipient
Send to event creator
Subscribable
Event parm 2 contains recipient

Instruções de Implementação

Processamento do Evento (Critério 2.3)

A notificação deve ser configurada para ser disparada "Quando o Evento é registrado" (*When event is fired*), utilizando o nome:

- **Nome do Evento:** `x_edner_xgr_csc.task.fechada`

O script que dispara o evento deve passar no parâmetro 1 (parm1) ou parâmetro 2 (parm2) o destinatário correto com base na regra de o campo "Atribuído à" da solicitação estar vazio ou não.

Update set

Versão 1.0 - XGR-Larissa R-STRY0024184-Notificações - Padrões de Atendimento – V2

Criado: 03/02/2026 18:14:17

Estado: Completo